



séptimo encuentro de
bibliotecas
en tecnologías de la
información y la
comunicación

El Tutor Bibliotecario: Una experiencia particular en México en la biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco

Autores: Leonor Galicia Chavarría, Gabriel Montes de Oca Aguilar, Claudia Montserrat Sánchez Rocha

Tema desarrollado

Resumen

En este documento se presenta la experiencia particular de la construcción de la figura del Tutor Bibliotecario enmarcada en el programa *Recursos para el Aprendizaje a través de tu Biblioteca (RABI)*, la cual se desarrolló y documentó en la Biblioteca Gregorio Torres Quintero (BGTQ) de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco. Esta figura surge en la institución, pretendiendo con ello dar solución a fenómenos emergentes (entre ellos el bajo índice de titulación y la formación de investigadores). El servicio de tutoría es una actividad académica alternativa al bibliotecario referencista, con un perfil y funciones que permiten el desarrollo de competencias del uso de información en los alumnos, lográndose a través de un acompañamiento personalizado; el cual tiene como principal objetivo apoyar al estudiante en el desarrollo de sus proyectos de investigación y titulación; lo que permite reconocer el papel protagónico del bibliotecario no sólo como el nexo entre la información y el usuario, sino como un actor que interviene en el desarrollo de competencias que deriven en la alfabetización informativa.

Texto Extenso

La figura del Tutor Bibliotecario se enmarca dentro del programa *Recursos para el Aprendizaje a través de tu Biblioteca (RABI)*, que ha sido desarrollado en la Biblioteca Gregorio Torres Quintero (BGTQ) de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) la cual se ha enfocado en los últimos años, en el desarrollo de competencias de uso de la información¹, estableciéndose a sí misma como una organización cuya misión se dirige a los usuarios (estudiantes, docentes e investigadores) mediante espacios, estrategias y recursos, contribuyendo con el propósito central de la universidad, el cual es “Posicionar a la Universidad Pedagógica Nacional entre las instituciones de excelencia académica en el contexto nacional e internacional como una institución altamente especializada en

¹ Para fines de este documento el concepto utilizado será preferentemente el de “Competencias de uso de la información” porque es el que se identifica en el discurso oficial en los planes y programas de estudio oficiales, para abordar el asunto de la formación de usuarios de la información, competencias informativas o informacionales y/o alfabetización informacional.



educación. Con el fin de contribuir a ofrecer una mejor educación pública y a formar ciudadanos para la sociedad justa y democrática a la que aspiramos” (Universidad Pedagógica Nacional, 2014 p. 21). Es por ello que la UPN tiene como prioridad establecer situaciones innovadoras y de aprendizaje de acuerdo al escenario actual de las instituciones de educación superior en México favoreciendo la generación de conocimientos y saberes del espacio social y cultural que apoyen el desarrollo de competencias para la vida, transfiriendo lo aprendido a nuevas y más complejas situaciones al momento de su inserción en el mercado laboral (Irigoyen, Jiménez y Acuña, 2011).

En este contexto de formación de profesionales de la educación, la información y el conocimiento son instrumentos esenciales para el desarrollo de los usuarios a quienes va dirigida su acción.

“La Universidad Pedagógica Nacional no puede concebirse ajena a la problemática educativa y social del México de nuestros días. Ni hacer caso omiso de los referentes internacionales disponibles, en particular aquellos que permiten una aproximación a problemas fundamentales y que quedan revelados en los resultados de ciertos desempeños de los alumnos al término de sus estudios básicos” (UPN, 2014 p. 21).

Dentro de los diversos espacios de interacción académica donde se aborda el asunto de la formación de usuarios de la información, afloran elementos comunes en lo referente a qué es lo que un sujeto debe saber hacer para ser considerado competente. El consenso gira en torno a lo que los usuarios deberán estar en capacidad de emprender, ejercicios sistemáticos de indagación, conducentes a solucionar problemas de información. Una competencia informacional se expresa cuando el sujeto pone en acción de manera adaptativa y contextualizada desempeños como el acceso eficaz y eficiente, la evaluación crítica de la información y de sus fuentes, la incorporación de la información seleccionada a su base de conocimientos (apropiación y resignificación), así como la utilización inteligente y ética de la información para enfrentar tareas específicas (Sánchez, 2008).

Las experiencias encontradas en este ámbito están relacionadas con el término *embedded librarian* (Bibliotecario Integrado), mostrando el impacto que los bibliotecarios



pueden y tienen más allá de sus funciones tradicionales en la biblioteca. El bibliotecario muestra su experiencia y puede impactar en la enseñanza, la investigación u otra actividad académica, cambiando de un rol de apoyo a uno de acompañamiento, creando conexiones y relaciones más fuertes con la comunidad a la que sirven (Carlson y Kneale, 2011) y se vuelve parte del equipo de trabajo (en grupos reducidos), sus contribuciones se tornan personalizadas, yendo más allá del servicio tradicional de referencia (Dene, 2011), Shumaker (2012) menciona que el bibliotecario integrado ha de comprender la visión general y objetivos del grupo, su cultura de trabajo y formar parte del mismo.

Existen conceptos similares: *liaison librarian*, *personal librarian*, *embedded librarian* (Li, 2012) en la literatura norteamericana actual, debido a los programas de alfabetización informativa ALFIN que van encaminados al desarrollo de competencias se ha visto necesario una reconceptualización y este panorama permite a la BGTQ replantear sus programas de formación de usuarios en el desarrollo de competencias a través de acciones formativas vinculadas a procesos educativos (formación, capacitación actualización e investigación) dentro y fuera del aula (Uribe Tirado, 2010), fortaleciendo su tránsito por la universidad.

“La experiencia del trabajo de tutoría en el contexto mexicano tiene entre sus referentes lo que se ha realizado en España y en otros países europeos” (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2010, p.18). Es en el año 2000 cuando se instauran las tutorías en las instituciones de educación superior en México como reconocimiento de los bajos niveles de desempeño, el rezago, la reprobación, la deserción, la baja eficiencia terminal y la escasa titulación, así como para estar a la par del nuevo paradigma educativo en el contexto internacional. (ANUIES, 2010).

Para el caso de bibliotecas mexicanas aún no han sido reportadas experiencias de tutoría, sin embargo, la Biblioteca Nacional de Colombia, el Ministerio de Cultura, y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de dicho país han puesto en marcha la primera estrategia regional del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas: Tutores Regionales, que tiene como misión:



“Acompañar y brindar asistencia técnica in situ a las bibliotecas adscritas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, en temas relacionados con la organización de las colecciones bibliográficas, la implementación de servicios bibliotecarios a nivel local, el posicionamiento de la biblioteca pública ante la comunidad, la recuperación y salvaguarda del patrimonio bibliográfico y documental, y la gestión de la biblioteca pública, entre otros”. (Biblioteca Nacional de Colombia, s. f.).

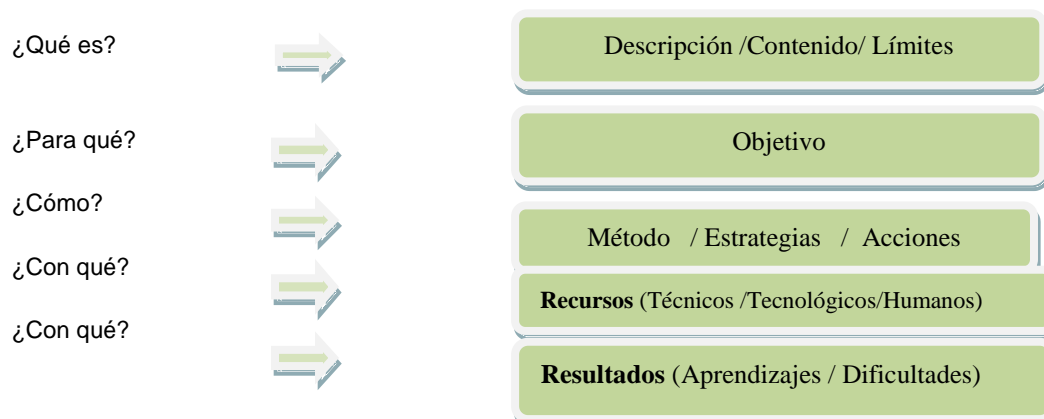
Con estos referentes se consideró pertinente que los bibliotecarios asumieran el rol de tutores, en la tarea de formación de sujetos competentes en el uso de información a través de la tutoría. En virtud de una problemática, el bajo uso de los recursos documentales con que cuenta la biblioteca y la necesidad de aumentar el índice de titulación de los egresados de la UPN, aunado a la cotidianidad del trabajo académico del bibliotecario en la BGTQ permitió desarrollar un trabajo de investigación de tipo exploratorio que se da a partir de la observación e interacción con los sujetos de estudio en su contexto particular. Esto fue el punto de partida para que por iniciativa de la Dirección de la Biblioteca y el grupo de bibliotecarios que fungen como académicos referencistas, se propusiera estructurar un proyecto en torno a esta problemática. Es así como surge el Proyecto RABI, en el periodo de 2013 a 2014, así como la necesidad de sustentar teórica y metodológicamente el proyecto y la figura del Tutor Bibliotecario para así dar nuevas vías de solución a la problemática y desarrollar un programa fundamentado en el subsecuente ciclo escolar que permitiera paliar la situación por lo que se construyó una metodología con instrumentos (entrevistas y sesiones de trabajo de investigación) que permitieron, a través de la tutoría, que los alumnos en su proceso formativo desarrollaran habilidades, conocimientos y aptitudes necesarias que les permitieran abordar la investigación como un proceso en la construcción de conocimiento.

El programa RABI fue diseñado para los estudiantes de los semestres terminales (séptimo y octavo) de las licenciaturas ofertadas por la UPN, así como para los alumnos de posgrado, que se han convertido en los principales usuarios de servicios de información especializados, y de frente a tal demanda, se ha marcado una clara exigencia hacia la biblioteca, que requiere de un nuevo rol de los bibliotecarios en esta misma línea de tutoría establecida por la institución a la cual pertenecen. Tal realidad ha hecho que los académicos referencistas que forman parte del Departamento de

Documentación de la BGTQ, sean encargados de prestar servicios de información especializados, pero sobre todo fungir como actores (tutores) determinantes en la formación de los estudiantes.

Y es a través de los hallazgos en la investigación que fue posible detectar lo que sucedía con los estudiantes, se trataba de una cuestión multifactorial que afecta e induce emociones, sentimientos, conocimientos y de formación previa que les impide un desarrollo investigativo, por lo que el desafío para la BGTQ en torno a la formación por competencias fue convertirse en algo más que un centro de apoyo instrumental en la universidad. Las acciones de la biblioteca para generar verdaderos ambientes de aprendizaje a través de la tutoría para el desarrollo de competencias del uso de la información se describen en el proyecto RABI.

Los elementos básicos estructurales de RABI se comunican a partir de las respuestas dadas a las preguntas siguientes:



¿Qué es?

Una estrategia orientadora que pretende articular la acción de la Investigación-Docencia, con los alumnos de licenciatura de los semestres terminales en formación, así como de aquellos que están en el desarrollo de proyectos de investigación (estudiantes de especialización, maestría y doctorado).



¿Para qué? Objetivo del Programa RABI

Proporcionar a los estudiantes servicios de información y apoyo documental personalizado en sus trabajos académicos y en el desarrollo de su proyecto de investigación a través de un Tutor Bibliotecario.

¿Cómo? Y ¿Con qué? Contenido

Un conjunto de acciones de formación, difusión, presentación y operación, orientados a lograr que los alumnos obtengan las aptitudes para acceder, usar y evaluar la información y los recursos documentales disponibles en la BGTQ, para la investigación en general y en particular aprovechar todo el potencial en sus procesos de investigación y formación permanente

Alcance

Apoyar, Formar y Capacitar entre el 50 y el 100% de los estudiantes de posgrado y de los semestres terminales de los siete Programas Educativos tanto presenciales, (Psicología Educativa, Pedagogía, Sociología de la Educación, Administración Educativa y Educación Indígena) como en línea (Licenciatura en Educación e Innovación Pedagógica y Licenciatura en Enseñanza del Francés) para que desarrollen una cultura de uso de la información utilizando las tecnologías de información y los demás recursos existentes en la BGTQ.

Fundamento Teórico Pedagógico

1) Se implementa a través de una “enseñanza tutorial entendida como una acción deliberada y sistemática que permita interactuar a los novatos con los expertos que realicen una práctica de vanguardia en su campo.” (Cruz Flores y Abreu Hernández, 2008, p. 110) La tutoría, entendida como:

“...la capacidad que tiene todo docente de ponerse al lado del alumno, de sufrir con él los procesos de alumbramiento conceptual, de ayudarlo a resolver sus problemas personales, de aprendizaje, de autonomía-dependencia, de relación [...]. Y en esta tarea nadie puede quedar excluido. [...] Todos estamos invitados a mantener el diálogo como la fórmula más eficaz de la relación de ayuda. La tutorización, es pues, un proceso de acompañamiento en el aprendizaje vital”, (Arnaiz and Isús 2003, p. 12)



Por lo tanto, se involucra a los académicos de la BGTQ para apoyarles en este proceso mayéutico de su proyecto de titulación requerido por la UPN para la obtención de grado.

2) La generación de competencias informativas, que de acuerdo a la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), son tres competencias principales:

- i) Acceso. El usuario accede a la información de manera efectiva y eficiente
- ii) Evaluación. El usuario evalúa la información de manera crítica y competente.
- iii) Uso. El usuario aplica/usa la información de manera precisa y creativa (Lau, 2004).

El Tutor Bibliotecario

Las sesiones de trabajo y todo el contexto descrito permitieron establecer un concepto de **Tutor Bibliotecario**, permitiendo así definir quién es el responsable de desarrollar las competencias de uso de la información, por lo que se define como:

*El profesional de la información capacitado y encargado de orientar, apoyar y **acompañar de manera continua y personalizada durante el proceso de investigación** a los estudiantes en el desarrollo de las competencias de acceso, uso y evaluación de la información, **y que pueda coadyuvar en la terminación de su proyecto de titulación.***

El Perfil del Tutor Bibliotecario

Se establecen dos áreas importantes del perfil del Tutor Bibliotecario:

Características profesionales

- Bibliotecario profesional con estudios de licenciatura y/o posgrado.
- Perteneciente a la Dirección de Biblioteca Apoyo Académico, del departamento de documentación y experiencia profesional en el área de referencia.



- Gestor de información acorde a los requerimientos del programa RABI.
- Especialista en el diseño de recursos y servicios de información.
- Aplicación de herramientas de información y tecnológicas.
- Debe actualizarse constantemente.
- Formador y orientador para el usuario del RABI.
- Promotor de servicios de información en general y los relacionados con el RABI.
- Resolución de conflictos.
- Evaluador de servicios de información y en particular los relacionados con el RABI.

Servicios

- Entrevistas periódicas con los estudiantes para conocer su tema de investigación.
- Apoyo en el manejo y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. (Apoyos Multimedia).
- Ayuda en identificación de la oferta de información bibliográfica, referencial, factual y textual que aumenta cuantitativamente en forma constante.
- Implementación de talleres para el uso de Bases de Datos de la BGTQ y de Open Access, así como del Estilo de publicación APA.

A modo de cierre

El trabajo exploratorio permitió hacer una aproximación descriptiva que se vinculará con futuras investigaciones, por ello no dejan de surgir cuestionamientos, ¿Es suficiente lo que se ha hecho? ¿Podría haberse hecho de otra manera? ¿Cómo se percibe el equipo humano de la BGTQ frente al servicio prestado? ¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto del servicio recibido?

Por lo tanto se hace necesario que desde la biblioteca se sigan emprendiendo acciones que apoyen el proceso formativo y de investigación de su comunidad.

El programa RABI es importante por su carácter vinculativo de biblioteca- académico- alumno e investigación.



Se requiere de una gran responsabilidad por parte del Tutor Bibliotecario en cuanto a su formación y actualización para poder atender la diversidad de intereses y necesidades de los usuarios.

Hay una clara evidencia de una falta de cultura de uso de la información tanto por docentes como por alumnos, por lo que queda de manifiesto la importancia en la continuidad del RABI.

Aún hay mucho trabajo por hacer para lograr que los alumnos desarrollen las competencias en el uso de la información y que logren estándares y habilidades aceptables en la selección y búsqueda de la información.

Los resultados de los ejercicios realizados abrieron una posibilidad de construcción colaborativa de una propuesta de gestión hacia un propósito común: convertir las áreas de servicio en verdaderos ambientes de aprendizajes a través de la tutoría donde los usuarios naturales de la BGTQ (estudiantes / docentes / investigadores) puedan desarrollarse como usuarios competentes de la información. Que este tipo de actividades sea un precedente para posibles trabajos o proyectos de investigación, ya que se abren diferentes vetas temáticas.

Que la formación y la actualización del tutor son indispensables para el desarrollo del proyecto. No es suficiente la buena intención en esta labor bibliotecaria y académica. La formación inicial en bibliotecología no garantiza un buen papel del Tutor Bibliotecario, una formación de tutores que permita conocer la fundamentación pedagógica de la acción tutorial e insertar adecuadamente el papel que juega el Tutor Bibliotecario en la búsqueda de los propósitos institucionales.

Y finalmente, más allá de la percepción positiva del Programa RABI, queda claro que como todo proyecto se requiere de un proceso de evaluación con el propósito de una mejora continua.

Referencias



Arbizu, F., Lobato, C., y del Castillo, L. (2005). Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. *Revista de Psicodidáctica*, pp. 7-21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17514745002>

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2010). *La percepción del estudiante sobre la acción tutorial: modelo para su evaluación*. México: ANUIES.

Arnaiz, P., y Isús, S. (2003). *La tutoría, organización y tareas*. Barcelona: Grao.

Biblioteca Nacional de Colombia. (s. f.). *Inducción a Tutores del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas*. Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Recuperado de: <http://www.bibliotecanacional.gov.co/content/inducci%C3%B3n-tutores-del-plan-nacional-de-lectura-y-bibliotecas>

Carlson, J. y Kneale, R. (2011). Embedded librarianship in the research context: navigating new waters. *College & Research Libraries News*. 72 (3), pp. 167-170. Recuperado de: <http://crln.acrl.org/content/72/3/167.full.pdf+html>

Cruz Flores, G. de la y Abreu Hernández, L. F. (2008). tutoría en la educación superior: transitando desde las aulas hacia la sociedad del conocimiento. *Revista de la Educación Superior*. XXXVII (3), pp. 107-124. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v37n147/v37n147a8.pdf>

Dene, J. (2011). Embedded librarianship at the Claremont Colleges. En: *Embedded librarians: Moving beyond one-shot instruction*. Eds. C. Kvenild and K. Calkins, 219–228. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries

Galicia, L., Izquierdo, M., Montes de Oca, G. y Sánchez, C. (2014). *La figura del Tutor Bibliotecario a través de los servicios de consulta especializada de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero*. En XVIII Jornadas Pedagógicas de Otoño. México: Universidad Pedagógica Nacional.

Irigoyen, J. J., Jiménez M. Y. y Acuña, K. (2011). Competencias y educación superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. 16 (48), p. 243-266. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v16n48/v16n48a11.pdf>

Lau, J. (2004). *Directrices sobre el desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente*. International Federation of Library Associations and Institutions. Recuperado de:



séptimo encuentro de
bibliotecas
en tecnologías de la
información y la
comunicación

http://bivir.uacj.mx/dhi/7e/docstaller1/2011_IFLA_Unesco_guidelines_Espa_DHI_JLau_enero.pdf

Li, Judy. (2012). Serving as an Educator: A Southern Case in Embedded Librarianship. *Journal of Business & Finance Librarianship*. 17 (2), pp. 133-152. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=8a0dd45f-558f-4332-9e42-5627423f08dd%40sessionmgr4004&vid=6&hid=4204>

Sánchez, M. (2008). Las competencias desde la perspectiva informacional: Apuntes introductorios a nivel terminológico y conceptual, esenarios e iniciativas. *Ciencia da Informação*. 31(1), pp. 107-120. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n1/10.pdf>

Shumaker, D. (2012). *The Embedded Librarian: Innovative Strategies for Taking Knowledge Where It's Needed*. Information Today.

Universidad Pedagógica Nacional (México). (2014). Programa Integral de Desarrollo Institucional (PIDI) 2014-2018. México: UPN.

Uribe Tirado, A. (2010). La alfabetización informacional en la universidad. Descripción y categorización según los niveles de integración de ALFIN. Caso Universidad de Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 33 (1), pp. 10-45. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/14231/1/ALFIN_EN_LA_UNIVERSIDAD.pdf



séptimo encuentro de
bibliotecas
en tecnologías de la
información y la
comunicación